

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 14 de desembre de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats per rebre orientació laboral per part dels serveis municipals.

Hi exposava el següent:

Va presentar una instància, de data 30/9/2024, de la qual no ha rebut resposta.

Sol·licitava orientació laboral al Centre de Dia de Meridiana, SIS (Servei d'Inserció Social) o qualsevol altre servei social, perquè l'ajudessin a donar-se d'alta al web d'Indeed (per a recerca laboral) i també per obrir un compte de correu nou, però ho estaven gestionant molt lentament.

Està posant el màxim interès a trobar feina o estabilitzar la seva situació laboral i no troba el suport que necessita. Sap d'un magatzem en què busquen treballadors amb contracte fix, i no vol perdre l'oportunitat per falta del suport adient.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **comissionada d'Acció Social** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 18 de desembre de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 11 de febrer de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre la resposta a la instància

Un dels motius exposats a la queixa del ciutadà era el fet que havia formalitzat una instància en data 30 de setembre de 2024 i que a mitjans de desembre encara no hi havia rebut resposta.

L'informe municipal consta al seu torn de tres informes, un d'emès pel Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar, un altre d'emès per la Direcció del Servei d'Inserció Social (SIS) i un tercer, per la Direcció del Servei Integral Meridiana;

malgrat que a la petició d'informació feta per aquesta Sindicatura s'especificava que calia aportar informació sobre la resposta a la instància i una còpia d'aquest document. Atès que cap dels tres informes fa referència a la resposta a l'esmentada instància i tampoc se n'aporta la còpia, per tant, s'infereix que la resposta a la instància del ciutadà no s'ha materialitzat.

L'Ajuntament ha d'actuar amb els principis de bona administració, recollits a l'article 5 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que estableix que totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'Administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima.

En la mateixa línia, l'article 3 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic estableix els principis amb els quals han d'actuar les administracions públiques, entre els quals hi ha el servei efectiu i la proximitat a la ciutadania, així com l'agilitat i l'eficàcia en el compliment dels objectius.

En aquest sentit, entenem que l'IMSS hauria d'haver vetllat perquè s'emetés la resposta corresponent a la instància del ciutadà. Així, doncs, **es recomana a la Comissionada d'Acció Social que es revisin els mecanismes de control dels processos de resposta a les instàncies quan arriben a l'IMSS, per garantir així la resposta, en el sentit que es consideri oportú, a totes elles.**

2. De l'actuació del SIS

El ciutadà va ser atès al SIS el 31 d'octubre des de la Unitat de Primeres Atencions (UPA), a la qual va aportar contracte laboral des del dia 23 d'octubre i fins el 16 de maig de 2025.

En les entrevistes posteriors **no es va recollir la demanda de suport en recerca laboral**, donat que acabava d'iniciar una activitat laboral amb contracte i les seves demandes se centraven en la obertura d'allotjament per garantir un descans adient que li permetés mantenir l'activitat laboral adequadament.

3. De l'actuació del Servei Integral de Meridiana (SIM)

Consta com a registrat, des de data del 18 de setembre de 2024, l'ús puntual dels servei d'higiene i canvi de roba.

Aquest equipament ofereix diferents activitats programades de caire laboral:

- Activitats d'atenció amb seguiment:

Activitats que desenvolupa la prospector laboral del SIM i orientades tant a persones derivades d'un servei d'atenció al sensellarisme com a persones sense servei de referència però ja conegudes pel SIM.

És important que abans de començar un itinerari formatiu i laboral les necessitats bàsiques estiguin cobertes, i degudament tractats o compensats, els problemes de drogodependències o de salut mental, així com haver treballat l'aspecte del sensellarisme.

Inicialment es fa una entrevista de diagnòstic amb la persona, en què s'analitza la demanda (possibilitats i expectatives) i s'ofereix suport per a l'elaboració del currículum. Posteriorment es valoren possibles recursos adients per a la persona, així com les necessitats de formació prèvia a la recerca laboral.

- Recerca de feina tutoritzada:

Es treballa la recerca de feina a través dels webs laborals, en la recerca en xarxa es treballen hàbits laborals bàsics (puntualitat, responsabilitat, actituds i cura de la imatge, entre altres).

Permet orientar les persones cap a formació laboral o empreses d'inserció sociolaboral. També permet detectar limitacions o aptituds en les habilitats.

Es poden atendre persones que porten temps desvinculats del mercat de treball, aturats de llarga durada que han perdut hàbits de treball i persones amb escassos recursos personals i baix nivell d'instrucció que cerquen la seva primera feina.

- Espais d'orientació i seguiment individualitzat:

S'ofereix una atenció personalitzada, i permet fer el seguiment i valorar la inserció ja aconseguida de la persones en el mercat ordinari o en empreses d'inserció laboral. També es pot orientar aquells casos que només necessiten informació sobre recursos laborals i formatius.

- Activitat oberta de recerca de feina:

Es facilita orientació i suport material per a la recerca a diferents plataformes digital i es facilita el material necessari per a la recerca. S'ajuda en la confecció del material necessari per a afrontar la recerca (currículum, carta de presentació, etc.).

El ciutadà no ha estat atès en cap d'aquests espais i tampoc ha verbalitzat cap demanda (implícita ni explícita) en relació amb la inserció laboral, la recerca de feina o sol·licitant orientació i assessorament en l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Observem que les informacions que aporta el ciutadà, el qual manifesta que no rep orientació o suport laboral, contrasten amb les exposicions del SIS i del SIM, que diuen que el ciutadà no ha manifestat cap demanda en aquest sentit.

Hem de recordar que el ciutadà havia fet aquesta demanda a través de la instància. Aquesta via no és l'habitual, i potser tampoc la més indicada per formular aquesta sol·licitud, però entenem que el seu contingut havia d'haver arribat als serveis **que l'atenen perquè li puguin donar la resposta oportuna en matèria d'orientació i suport laboral.**

En la mateixa línia, també recomanem al ciutadà que formuli la demanda de forma explícita i verbal, al SIS o al SIM.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'IMSS ha de millorar la resposta a les instàncies per poder oferir al ciutadà l'orientació que ha sol·licitat.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a la Comissionada d'Acció Social** que es revisin els mecanismes de control dels processos de resposta a les instàncies quan arriben a l'IMSS, de manera que es garanteixi la resposta a totes, en el sentit que es consideri oportú.
- **Recordar a la Comissionada d'Acció Social** que en tant que el ciutadà ha formulat la seva demanda a través d'instància, el SIS i el SIM han d'articular la forma d'oferir el suport i l'orientació laboral que considerin oportuna.
- **Recomanar al ciutadà que faci de manera presencial al SIS o al SIM la demanda de suport i orientació laboral.**

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.